



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Курский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

стр. 1 из 13

**Инструкция**

7.5.3. Управление документированной информацией

СМК-П-7.5.3.-1.0-22

Инструкция  
по работе с обращениями граждан и организаций  
в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор ФГБОУ ВО КГМУ

Минздрава России

профессор В.А. Лазаренко



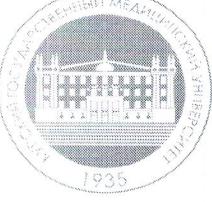
*Лазаренко*  
17 июня 2022 г.

**Инструкция  
по работе с обращениями граждан и организаций  
в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России**

СМК-П-7.5.3.- 1.0-22

**Версия 1.0**

**Курск – 2022**

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)	стр. 2 из 13
	<b>Инструкция</b>	
СМК-П-7.5.3.-1.0-22	7.5.3. Управление документированной информацией Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России	

## 1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России (далее – Инструкция, КГМУ, Университет) разработана в целях реализацией гражданами и организациями Российской Федерации, стран ближнего и дальнего зарубежья (далее – заявитель, заявители) права на обращение в Университет и устанавливает единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) заявителей, контроля за их исполнением, организации личного приема.

1.2. Настоящая Инструкция распространяется на правоотношения, связанные с обращениями граждан, не являющихся обучающимися или работниками КГМУ и размещена на главной странице официального сайта КГМУ в сети «Интернет» в разделе «Порядок обращения граждан и организаций в КГМУ».

1.3. Инструкция составлена на основании:

- Конституции Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федерального закона от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»;

- Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

- устава Университета;

- Инструкции по делопроизводству от 14.01.2019 (протокол № 5);

- иных федеральных и локальных нормативно-правовых актов.

1.4. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения заявителей является обязательным к исполнению всеми должностными лицами КГМУ с учетом требований, предусмотренных действующей в Университете *Инструкцией по делопроизводству*.

## 2. Основные термины

2.1. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

 <b>СМК-П-7.5.3.-1.0-22</b>	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)	стр. 3 из 13
	<b>Инструкция</b> 7.5.3. Управление документированной информацией <b>Инструкция</b> по работе с обращениями граждан и организаций в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России	

- 1) **обращение гражданина (организации)** (далее - обращение) - направленные в КГМУ или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Университет;
- 2) **предложение** - рекомендация гражданина (организации) по совершенствованию образовательного и (или) научного, методического процессов в КГМУ;
- 3) **заявление** - просьба гражданина (организации) о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Университета, или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в деятельности КГМУ и его должностных лиц, либо критика деятельности Университета и его должностных лиц;
- 4) **жалоба** - просьба гражданина (организации) о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя администрации КГМУ, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные и иные согласно устава КГМУ функции.

В Университете к указанным выше категориям должностных лиц относятся:

- ректор;
- проректоры;
- руководители структурных подразделений КГМУ (начальники, директоры, заведующие, деканы).

### **3. Общие требования к порядку оформления обращений в КГМУ.**

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе организаций.

Обращения могут быть устными и письменными.

3.2. Обратиться к должностным лицам КГМУ или направить обращение можно следующими способами:

- 1) почтовым отправлением по почтовому адресу: Российская Федерация, 305041, Курская область, г. Курск, ул. К. Маркса, д.3;
- 2) курьером;
- 3) по адресу электронной почты: [kurskmed@mail.ru](mailto:kurskmed@mail.ru)
- 4) лично гражданином (представителем организации);
- 5) путем обращения к рубрике «Задать вопрос», размещенной на главной странице официального сайта КГМУ в сети «Интернет» (задать вопрос можно:

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования. «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)	стр. 4 из 13
СМК-П-7.5.3.-1.0-22	<b>Инструкция</b> 7.5.3. Управление документированной информацией <b>Инструкция</b> по работе с обращениями граждан и организаций в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России	

ректору, проректорам, начальнику управления правового обеспечения и государственного заказа – руководителю контрактной службы, первому заместителю ответственного секретаря приемной комиссии) (<https://kurskmed.com/choosePerson>);

6) путем обращения к рубрике «Подать жалобу, предложение», размещенной на главной странице официального сайта КГМУ в сети «Интернет» (<https://kurskmed.com/department/quality management system/section/complaint>).

3.3. Все письменные обращения, поступающие любым из перечисленных в пункте 3.2. раздела 3 настоящей Инструкции способом (за исключением подпунктов «5» и «6»), регистрируются в день поступления отделом регистрации и контроля исполнения документов (далее – ОР и КИД).

Регистрация обращений осуществляется путем внесения информации о поступившем обращении (посредством почтовой связи или по электронной почте) в соответствующий журнал, который оформляется согласно законодательно установленным требованиям (прошифрован, пронумерован), а также путем ведения почтовых реестров, подтверждающих получение почтовой корреспонденции на АО «Почта России».

Ответы на все виды обращений (за исключением устных), подписанные ректором или уполномоченным должностным лицом КГМУ, перед их отправкой заявителю также регистрируются в соответствующем журнале ОР и КИД.

3.4. Все письменные обращения в день их поступления в КГМУ ОР и КИД передаются ректору Университета, который в зависимости от предмета обращения, передает данное обращение для подготовки ответа по существу изложенного, соответствующему должностному лицу.

3.5. Записаться на личный прием к ректору КГМУ можно по телефону: (4712) 58-81-32.

Телефоны руководителей структурных подразделений Университета содержатся в телефонном справочнике КГМУ, размещенном в разделе «Контакты» главной страницы официального сайта КГМУ в сети «Интернет» (<https://kurskmed.com/struct/contacts>), а также в разделе «Порядок обращений граждан и организаций в КГМУ».

#### **4. Требования к оформлению обращений, направляемых в КГМУ, порядок и сроки их рассмотрения.**

4.1. При рассмотрении обращения Университетом заявители имеют право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других

 <b>СМК-П-7.5.3.-1.0-22</b>	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования <b>«Курский государственный медицинский университет»</b> Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)	<b>Инструкция</b> 7.5.3. Управление документированной информацией  Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России	стр. 5 из 13

лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящей Инструкции;

4) обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в КГМУ или к должностному лицу с критикой.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.3. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Университета:

полное - *федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации;*

сокращенное - *ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России;*

на английском языке: *Kursk State Medical University (KSMU)*, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в КГМУ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования <b>«Курский государственный медицинский университет»</b> Министерства здравоохранения Российской Федерации <b>(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)</b>	стр. 6 из 13
	<b>Инструкция</b>	
СМК-П-7.5.3.-1.0-22	<b>7.5.3. Управление документированной информацией</b> <b>Инструкция</b> по работе с обращениями граждан и организаций в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России	

4.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации **в течение трех дней** с момента поступления в КГМУ или должностному лицу.

4.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КГМУ или должностного лица, направляется **в течение семи дней** со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения **в течение семи дней со дня регистрации** направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7. Университет или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.8. Университет:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

2) запрашивает, в пределах своей компетенции, том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящей Инструкции;

	<p>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)</p> <p><b>Инструкция</b></p> <p>7.5.3. Управление документированной информацией</p>	стр. 7 из 13
СМК-П-7.5.3.-1.0-22	<p>Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России</p>	

5) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.9. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу КГМУ или должностного лица, рассматривающих обращение, **обязаны в течение 15 дней** предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в КГМУ или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в КГМУ или должностному лицу в письменной форме.

4.11. Письменное обращение, поступившее в Университет или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается **в течение 30 дней** со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 4.9. настоящей Инструкции, ректор Университета либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

## 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. При получении Университетом или должностным лицом письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования <b>«Курский государственный медицинский университет»</b> Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)	стр. 8 из 13
СМК-П-7.5.3.-1.0-22	<p style="text-align: center;"><b>Инструкция</b></p> <p style="text-align: center;">7.5.3. Управление документированной информацией</p> <p style="text-align: center;">Инструкция</p> <p style="text-align: center;">по работе с обращениями граждан и организаций</p> <p style="text-align: center;">в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России</p>	

вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

5.5. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор Университета либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в КГМУ или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть подготовлен без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в КГМУ или соответствующему должностному лицу.

## **6. Личный прием граждан.**

6.1. Личный прием граждан в Университете проводится должностными лицами, перечисленными в подпункте 5 пункта 2.1. раздела 2 настоящей Инструкции.

	<p>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)</p>	стр. 9 из 13
	<b>Инструкция</b>	
СМК-П-7.5.3.-1.0-22	<p>7.5.3. Управление документированной информацией</p> <p>Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России</p>	

Личный прием граждан ректором КГМУ осуществляется по предварительной записи **по средам с 15.00 до 17.00**. Личный прием иных должностных лиц соответствует режиму работы соответствующего должностного лица или структурного подразделения.

Ознакомиться с графиком работы должностных лиц и (или) структурных подразделений КГМУ можно по телефону, указанному в телефонном справочнике КГМУ, размещенном в разделе «Контакты» главной страницы официального сайта КГМУ в сети «Интернет» (<https://kurskmed.com/struct/contacts>), а также в разделе «Порядок обращений граждан и организаций в КГМУ».

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (**Приложение № 1**). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и организаций (**Приложение № 2**) и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КГМУ или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

- сенатор Российской Федерации;
- депутаты Государственной Думы;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы.

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования <b>«Курский государственный медицинский университет»</b> Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)	стр. 10 из 13
СМК-II-7.5.3.-1.0-22	<b>Инструкция</b> 7.5.3. Управление документированной информацией Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России	

## Приложение № 1

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

*(структурное подразделение/должностное лицо)*

### **КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА**

#### *Лицевая сторона*

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Почтовый адрес (электронный адрес): \_\_\_\_\_

Номер телефона/факса: \_\_\_\_\_

Дата и время личного приема: \_\_\_\_\_

Когда, по какому вопросу обращался (ась) ранее: \_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), должность)

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Курский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

стр. 11 из 13

**Инструкция**

7.5.3. Управление документированной информацией

СМК-П-7.5.3.-1.0-22

Инструкция  
по работе с обращениями граждан и организаций  
в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России

*Оборотная сторона*

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

---

---

---

Отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного ответа:

---

---

---

2. Принято письменное обращение. Всего \_\_\_\_\_ листов, в том числе \_\_\_\_\_  
листов приложений, \_\_\_\_\_ (материалов в печатном, электронном виде)

3. Тематика обращения \_\_\_\_\_

---

---

---

4. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

---

---

---

5. Принято иное решение (даны устный ответ или устное разъяснение, принято  
письменное обращение, даны поручения, срок исполнения, приняты иные  
решения):

---

---

---

6. Должность лица, производившего личный прием

---

---

---

Подпись гражданина \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись должностного лица,  
ведущего прием \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

<p>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)</p>	
<b>Инструкция</b>	
СМК-II-7.5.3-1.0-22	7.5.3. Управление документированной информацией

по работе с обращениями граждан и организаций

в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России

## Приложение № 2

### ЖУРНАЛ регистрации письменных обращений граждан и организаций

#### (должностное лицо/структурное подразделение)

Регистрационный номер, вид обращения (письменное, электронное)	Дата регистрации	Количество листов обращения и приложений	Характеристики обращения (повторное, аналогичное, типовое, неоднократное и др.)	Фамилия и инициалы гражданина, его адрес, название организации, ее адрес, дата и исходящий номер	Тематика обращения	Фамилия, инициалы лица, ответственного за рассмотрение по существу и уполномоченного на подписание ответа,	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8
							9

< 1 > Данная учетная форма оформляется, ведется и хранится в соответствии с нормативными правовыми актами по логопроизводству и архивной работе.



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

стр. 13 из 13

**Инструкция**

7.5.3. Управление документированной информацией

СМК-П-7.5.3.-1.0-22

Инструкция  
по работе с обращениями граждан и организаций  
в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России

**Лист согласования**

**Разработано:**

юриконтроль юридического отдела  
управления правового обеспечения  
и государственного заказа

И.В. Зеленова

**Согласовано:**

проректор по образовательной деятельности  
и общим вопросам  
доцент

В.П. Гаврилюк

начальник управления персоналом  
и кадровой работы

Н.Н. Сорокина

начальник управления правового обеспечения и  
государственного заказа – руководитель  
контрактной службы

Л.Н. Антошин

начальник центра качества образования и  
подготовки научных кадров  
доцент

В.А. Солянина